

太陽光発電協会 販売規準

[2015年1月2版]

住宅用太陽光発電システムの販売従事者が遵守すべきこと



Japan Photovoltaic Energy Association

目次

1	販売規準策定の背景	02
1-1	背景	
1-2	遵守すべきこと	
2	販売従事者に求められる基本的なスキル	03
2-1	プロとしての深い知識と経験	
2-2	お客様を安心させるコンサルティング力	
2-3	JPEAの“表示ガイドライン”に準拠すること	
2-4	ステップに応じて説明すること	
3	遵守すべき注意事項	04
3-1	勧誘時～商談前時	
3-2	商談時	
3-3	契約時	
3-4	施工～引渡し時	
4	販売時の禁止事項とNGワード	09
5	参考：関連法規	10

添付 契約時の確認書

1 販売規準策定の背景

1-1 背景

再生可能エネルギーが注目され、太陽光発電システムの導入量が増加する中で、消費者からの相談も増えていきます。相談内容を見てみると、その約72%※は販売・契約に関するものとなっており、お客様に正しい情報を抜かりなく伝えることの難しさがわかります。

一方、住宅用太陽光発電システムに対する国の補助金制度が終了したことに伴い、補助対象可否判断のために定められていた1kWあたりのシステム価格上限金額がなくなることで、不当に高い価格で販売する事業者の出現が懸念されます。また、上空からの写真により個々の住宅の屋根が太陽光発電の設置に適しているかどうかを判断できる情報サービスの提供などもあり、執拗な戸別訪問による販売が増加することも考えられます。これらへの不安からも、太陽光発電システムの販売・施工事業者に向けられる世の中の目が、今後一段と厳しくなることが想定されます。

このような背景のもと太陽光発電協会（JPEA）では、適切な販売活動により市場が健全に成長し、より一層の普及が進むことを目指し、販売における留意事項を“販売規準”としてまとめました。この“販売規準”が、販売・施工事業者の皆様の誠実で責任ある販売活動の展開に資するものとなり、より多くのお客様に太陽光発電システムを正しくご理解いただくことで、さらなる市場の拡大と産業の発展につながれば幸いです。

※出典：資源エネルギー庁パンフレット「知ってください!太陽光発電のトラブルと対策」

1-2 遵守すべきこと

●関連法令の遵守

消費者保護の観点から、勧誘、商談、販売ツール作成等の販売活動全般に対して、「消費者契約法」「特定商取引法」「不当品類及び不当表示防止法」等で様々な規制がなされています。日常の販売活動においては、これらの関連法規を十分に理解し、その遵守に留意してください。

●正確な情報提供

お客様が太陽光発電システムを正しく理解できるよう、関連する情報は【わかりやすく丁寧に】
【具体的な数値を示して】の説明を心掛けてください。消費者保護の観点からは、時には販売者にとって不利となるデータも提示する必要があります。

●社会的マナーの遵守

ビジネスマンとしての一般的なマナーである「丁寧な言葉使い」「約束時間の厳守」「常識的な時間帯での連絡・訪問」「訪問時の違法駐車厳禁」等に留意し、お客様に不快感を与えるような販売活動は慎んでください。



誠実で責任ある販売活動で、太陽光発電システムの健全な市場拡大を目指しましょう。

一部の誠意のない事業者の販売活動は、消費者の皆様にも業界全体への悪い印象を抱かせることとなり、業界発展の大きな妨げになります。また、違法行為が発覚した場合、行政処分の対象となり会社の経営に重大な影響を及ぼすこととなりますので、関連法規は必ず遵守するようお願いいたします。太陽光発電協会では、勧誘・販売時におけるチェックポイントの啓発だけでなく、お客様の業者選定をサポートする方策も検討中です。

2 販売従事者に求められる基本的なスキル

2-1 プロとしての深い知識と経験

商談を進めるには、以下の知識や経験が必要になります。

- ・太陽光発電システム全体はもとより、システムを構成する太陽電池モジュール、パワーコンディショナ（パワコン）等の正確な商品知識
- ・適切な現地調査の実施、メーカーが指定する施工条件の理解
- ・実際の設置条件を反映させた発電シミュレーションの実施
- ・適切な売電量の想定とリスクの明示
- ・施工についての知識、メーカー保証制度の内容とその条件の理解
- ・固定価格買取制度や自治体補助施策の正確な理解 等々

2-2 お客様を安心させるコンサルティング力

お客様に太陽光発電システムを正しく理解していただくには、太陽光発電システムの一般的な知識だけでなく、売電や家屋に関する基本的な知識に基づき、設置場所の気候条件や影の影響も踏まえた上で、個別・総合的に説明できるだけのコンサルティング力が必要になります。日頃から関連知識を深めるよう心掛けましょう。

2-3 太陽光発電協会の“表示ガイドライン”に準拠すること

太陽光発電協会では、“表示ガイドライン”を公開しています。年間推定発電量等は、“表示ガイドライン”に準拠して算出し、計算根拠を明示した書面で説明しましょう。

2-4 ステップに応じて説明すること

太陽光発電システムは、設置対象家屋の調査前と調査中では、説明すべきポイントが異なります。その旨をお客様に伝え、ステップに応じて下記の点に留意した適切な説明が必要となります。

■現地調査前

発電量、売電量、費用見積り等の数値は一般的な場合の概算であり、より正確な数値の算出には屋根や周辺の状況を確認する現地調査が必要である旨を明示すること。これらの説明に際しては、“表示ガイドライン”に準拠し可能な限り実態に近い数値で説明するよう努力すること。

■現地調査中

屋根・屋根裏の構造と施工基準との整合に留意すること。設置後に問題となる可能性のある環境条件（反射光、落雪・滑雪、塩害、影の影響の可能性、通信環境に影響を及ぼす恐れのある近隣のアマチュア無線局の有無）と対応・対策要否について確認すること。

- ※設置が難しい場合は、理由と共にその旨をはっきり伝えること。
- ※屋根等に既存の破損を発見した場合は、すぐにお客様に伝えること。

■現地調査後

設置図面を添えた正式見積りを準備すること。

■見積書提出

作成した正式見積りについては、各項目毎に丁寧にお客様に説明すること。

3 遵守すべき注意事項

3-1 勧誘時～商談前時

●販売目的を告げる

電話や訪問による勧誘の際には、あらかじめ「販売目的」であることを告げる義務があります。「無料点検」「モニター募集」等のような目的のはっきりしない勧誘は行わないでください。

- 電話勧誘で断られた場合でも、丁寧な口調や対応を心掛けること。
- 会社名、氏名をはっきり告げ、名刺等を渡すこと。
- メーカー・電力会社等の名前を告げることで自らの所属や身分を偽らないこと。
「〇〇からの依頼・要請で訪問した」等、誤解を招くような説明はしないこと。

●高齢者への配慮

特に高齢者の方へ説明する場合は、ご家族やご親族の方の同席を必ずお願いしてください。仮に契約に至ったとしても後々のトラブルになる恐れがあります。



●誇大表示も×

チラシやダイレクトメール等においては、「あなたが特別に選ばれました…」等の表現や誇大なキャッチコピーは避けてください。



●再勧誘に注意

訪問販売業者は一度購入を拒否された場合、再勧誘には注意が必要です。度重なる勧誘行為は「悪質」と見なされます。

●法令遵守

店舗やショールーム、イベント会場等で、不当な価格表示や過大な景品類の提供等、法令に触れるような行為をしないよう注意が必要です。

●集団心理の利用は×

空き店舗、貸し会議室等で集客し、集団心理を利用した悪徳商法と混同されるような説明会をしてはいけません。

*電話や訪問はお客様の負担にならない常識的な時間帯で実施しましょう。

*個人情報の取り扱いには注意が必要です。

3 遵守すべき注意事項

3-2 商談時

商談時には、以下の項目を十分ご理解いただいた上で、お客様にご検討いただきます。

①太陽光発電システムの仕様

- 見積りを行ったシステムについて、カタログ等を使用して説明します。
 - ・太陽電池モジュール仕様
 - ・パワーコンディショナ(パワコン)仕様
 - ・システムに含まれる、モニター表示機器、その他オプション機器の仕様
- 注：HEMS、蓄電池、エコキュート等を含むシステムであれば、その全体構成を説明します。

②太陽光発電システムの施工方法

- お客様の大切な財産である建物の屋根等への設置であり、丁寧な説明が必要です。
- 施工方法は、カタログ等の施工方法資料等を基に説明します。
- 各機器の設置条件を遵守し、設置図面により、パワコン取付位置、配線の方法・経路等を説明します。
- 施工時の足場の設置等、安全対策に必要な項目もご理解いただく必要があります。
- 雪害は多雪地域以外でも可能性があり、必要に応じて落雪や降雪の影響とその対策につき説明します。

③太陽光発電システム・施工の費用(見積内容)

- 見積書に従って、説明したシステム・施工の各項目の費用を説明します。

注：この見積りに点検等の「役務提供」を含めるべきではありません。「役務提供(有償・無償)」は割賦販売できません。

④補助金等の状況

- 自治体等の補助金を受けられる可能性があれば、その内容と金額、申請条件を説明します。

注：HEMS、蓄電池等を含むシステムであれば、それらについての補助金も含めて説明します。
また、申請しても抽選などにより支給が確実でない場合は、その旨も明確に説明します。

⑤発電量シミュレーション・費用回収シミュレーション

- JPEA“表示ガイドライン”に準拠する等、計算根拠を示した書面を作成して、年間推定発電量を説明します。
 - ・発電量は実態に合わせた推定値であるが、保証されるものではないことをご理解いただけます。
 - ・設置方向、設置角度により発電量が変わることについて説明が必要です。
 - ・影、雪の影響や出力抑制の発生による発電量の減少の可能性について説明が必要です。
- 必要な全費用(必要費用 - 補助金等)と売電量により、費用回収期間を推定し説明します。
 - ・適用すべき「固定価格買取制度」を説明し、制度に沿ったシミュレーションを実施します。
 - ・余剰売電の場合の売電量は、「発電量 - お客様の自家消費量」であることをご理解いただけます。
 - ・割賦販売になる場合は、毎月の支払額、支払回数、金利負担等について説明します。

⑥太陽光発電システムの保証制度

- 見積りに含まれている保証範囲(機器故障、出力保証等)を説明します。

3-3 契約時

ご契約時には、以下の項目の再確認を行います。

- お客様から頂いている要望事項、提案事項、契約内容をきちんと項目毎に精査・確認をした上で、お客様への説明を行ないます。
- 見積書、施工図面について、必要なコスト明細、施工方法を明瞭に説明し、誤解が生じないようにします。
- 添付の「契約時の確認書」等によりお客様への説明に抜けがないことを確認します。

①太陽光発電システムの仕様

②太陽光発電システムの施工方法

- お客様の大切な財産である建物の屋根等への設置であり、丁寧な説明が必要です。
- 施工方法は、カタログ等の施工方法資料等を基に説明します。
- 各機器の設置条件を遵守し、設置図面により、パワコン取付位置、配線の方法・経路等を説明します。
- 雪止めなど雪害対策の有無について説明してください。積雪があった際、積雪荷重性能や落雪・滑雪の危険性について説明してください。
- 施工時の駐車スペース、音等についても必要に応じて説明します。

③太陽光発電システム・施工の費用(見積内容)

- 最終的な見積書に従って、システム・施工の各項目の内容と費用を説明します。
注：この見積りに点検等の「役務提供」を含めるべきではありません。「役務提供(有償・無償)」は割賦販売できません。
- 施工時の足場の設置等、安全対策に必要な項目・費用もご理解いただく必要があります。
注：HEMS、蓄電池、エコキュート等を含むシステムであれば、その全体構成を説明します。

④補助金等の状況

- 自治体等の補助金を受けられる可能性があれば、その内容と金額、申請条件を説明します。
注：HEMS、蓄電池等を含むシステムであれば、それらについての補助金も含めて説明します。
また、申請しても抽選などにより支給が確実でない場合は、その旨も明確に説明します。

⑤発電量シミュレーション・費用回収シミュレーション

- JPEA「表示ガイドライン」に準拠する等、計算根拠を示した書面を作成して、年間推定発電量を説明します。
 - 発電量は実態に合わせた推定値であるが、保証されるものではないことをご理解いただきます。
 - 設置方向、設置角度により発電量が変化するについて説明が必要です。
 - 影、雪の影響や出力抑制の発生による発電量の減少の可能性について説明が必要です。
- 必要な全費用(必要費用－補助金等)と売電量により、費用回収期間を推定し説明します。
 - 適用すべき「固定価格買取制度」を説明し、制度に沿ったシミュレーションを実施します。
 - 余剰売電の場合の売電量は、「発電量－お客様の自家消費量」であることをご理解いただきます。
 - 割賦販売になる場合は、毎月の支払額、支払回数、金利負担等について説明します。

⑥太陽光発電システムの保証制度

- 今回の契約に含まれる保証の範囲(機器故障、出力保証等)を説明します。

⑦太陽光発電システムの経済産業省、電力会社への申請・報告

- 経済産業省への設備認定申請及び完了報告と、年次報告が必要なことを説明します(JPEA代行申請センター：JP-ACが申請・報告窓口になります)。
- 電力会社との売電契約を速やかに間違いなく行なうため、申請書類などの手続きに関してもわかりやすく説明します。

3 遵守すべき注意事項

- 一部地域の系統状況においては、10kW未満であっても電力系統に接続できない可能性があります。接続できることを電力会社に確認してから契約を進めてください。

⑧割賦販売についての説明

- 割賦販売については、毎月の支払金額、支払回数、金利負担、繰越返済などの情報を明確にお客様に伝え、必ず同意を得なければいけません。

⑨契約書についての説明

- 契約書の内容を、項目内容に沿って説明と確認を行います。
- 契約書面を必ずお渡ししなければいけません。

⑩クーリング・オフについての説明

- 販売形態によっては、クーリング・オフについて詳しい説明を行います。
- 契約後8日間であれば契約解除出来る内容を正確に伝えなければなりません。

3-4 施工～引渡し時

■施工時

契約時に説明し合意した通りの内容で、誠実に施工を行います。

■引渡し時

最後に、お客様に太陽光発電システムを安全に運用いただけるように、以下の確認説明をお願いします。

①設置した現物の確認

②パワーコンディショナ(パワコン)やモニター類の操作方法、表示内容の説明

③自立運転機能の使用・操作方法の説明

- パワーコンディショナ(パワコン)の自立運転機能等、販売時に取り扱い方法を詳しく説明しなければ、非常時に速やかに使用できない場合があります。自立運転の開始と自立運転からの復帰方法の両方を、丁寧に説明する必要があります。

④保守点検のご案内(JPEA“保守点検ガイドライン”ご紹介)

⑤落雪・降雪の影響の再説明

⑥保証制度(有償/無償)の再説明

- メーカーへの保証申請は設置後早急に行ってください。

⑦固定価格買取制度における年報の提出義務についての再説明

⑧補助金の申請方法等についての説明(必要に応じて)

⑨問い合わせ等の窓口連絡先

4 販売時の禁止事項とNGワード

以下のような発言は法令違反です。十分に注意しましょう。

■強引な勧誘行為



■説明に関する問題



■書面に関する問題



■解約交渉過程の問題



5 参考：関連法規

販売活動を行う際に遵守すべき法規としては、例えば以下のものがあります。

関連法規	内容
改正消費者契約法	あらゆる消費者契約が対象で、不適切な勧誘で誤認、困惑して契約した場合の取り消しが可能。消費者に一方的に不当・不利益な契約条項を無効にできる。
特定商取引法	訪問販売や通信販売等消費者トラブルが起き易い特定の商取引が対象で、不適正な勧誘行為の禁止、クーリング・オフのルールを定める。
景品表示法	事業者による商品、サービスの内容や取引条件に関する広告等を巡る不当表示や過大な景品類の提供を規制する。
金融商品取引法	金融商品の取引業者が投資性の高い金融商品を販売、加入する際のルールを定め、違反は行政処分の対象となる。
割賦販売法	割賦販売等のいわゆる消費者信用に関する取引秩序の維持、消費者の保護を目的として制定された法律で、割賦販売、ローン提携販売、割賦購入あっせんの取引形態について規制する。
個人情報保護に関する法律	個人情報を取り扱う事業者に対し個人情報の利用目的の特定、取得時に利用目的の通知等を義務付け、目的外の利用を禁止し、顧客名簿等の取扱に注意が必要となる。

添付 契約時の確認書

太陽光発電協会では、販売従事者が「太陽光発電協会販売規準」に従って販売したことを、お客様自身に確認していただくための「契約時の確認書」を作成しました。法令に遵守した販売活動、及び不測のトラブルを避けるためにも利用することをお勧めします。書式フォーマットはワード、及びPDFにて提供しています。

契約時の確認書

この度、太陽光発電システムのご用命をいただきまして誠にありがとうございました。
弊社では、ご契約時に営業担当者からお客様へ適切な説明がなされているかどうかの確認をさせていただきます、より『お客様に誠実な』企業となることを目指しております。
つきましては、下記の項目のご確認をよろしく願いたします。

〇 〇株式会社 お客様相談室

〇〇株式会社 行

記

(下記内容を確認し、□欄にチェックマーク☑を入れてください)

ご 説 明 内 容		チェック
1.	太陽光発電システムの仕様についての説明を受けました。	<input type="checkbox"/>
2.	太陽光発電システムの施工方法についての説明を受けました。 ・落雪や滑雪の危険性、雪止めなど雪害対策の有無について説明を受けました。□	<input type="checkbox"/>
3.	太陽光発電システム・施工の費用（見積内容）についての説明を受けました。	<input type="checkbox"/>
4.	補助金等の状況についての説明を受けました。	<input type="checkbox"/>
5.	発電量および費用回収について、計算根拠を示して作成した書面を用いて説明を受けました。 ・発電量は、設置方位・角度、天候・気温、配線・接続箱等の電気抵抗、パワコンの損失の影響により、設置容量≠発電量ではないことの説明を受けました。□ ・樹木、建物の影や積雪等が発電に影響を与えることの説明を受けました。□ ・パワコンには「電圧上昇抑制機能」があり、抑制が働くことで発電量に影響がでることの説明を受けました。□	<input type="checkbox"/>
6.	太陽光発電システムの保証制度についての説明を受けました。	<input type="checkbox"/>
7.	太陽光発電システムの経済産業省、電力会社への申請・報告についての説明を受けました。	<input type="checkbox"/>
8.	割賦販売についての説明を受けました。	<input type="checkbox"/>
9.	契約書についての説明を受けました。	<input type="checkbox"/>
10.	クーリングオフについての説明を受けました。	<input type="checkbox"/>

上記内容についての説明を受けたことを確認いたしました。

平成 年 月 日

御氏名： _____ 印



一般社団法人

太陽光発電協会

Japan Photovoltaic Energy Association

発行：一般社団法人 太陽光発電協会

〒105-0004 東京都港区新橋2-12-17 新橋I-Nビル8F

TEL:03-6268-8544 FAX:03-6268-8566